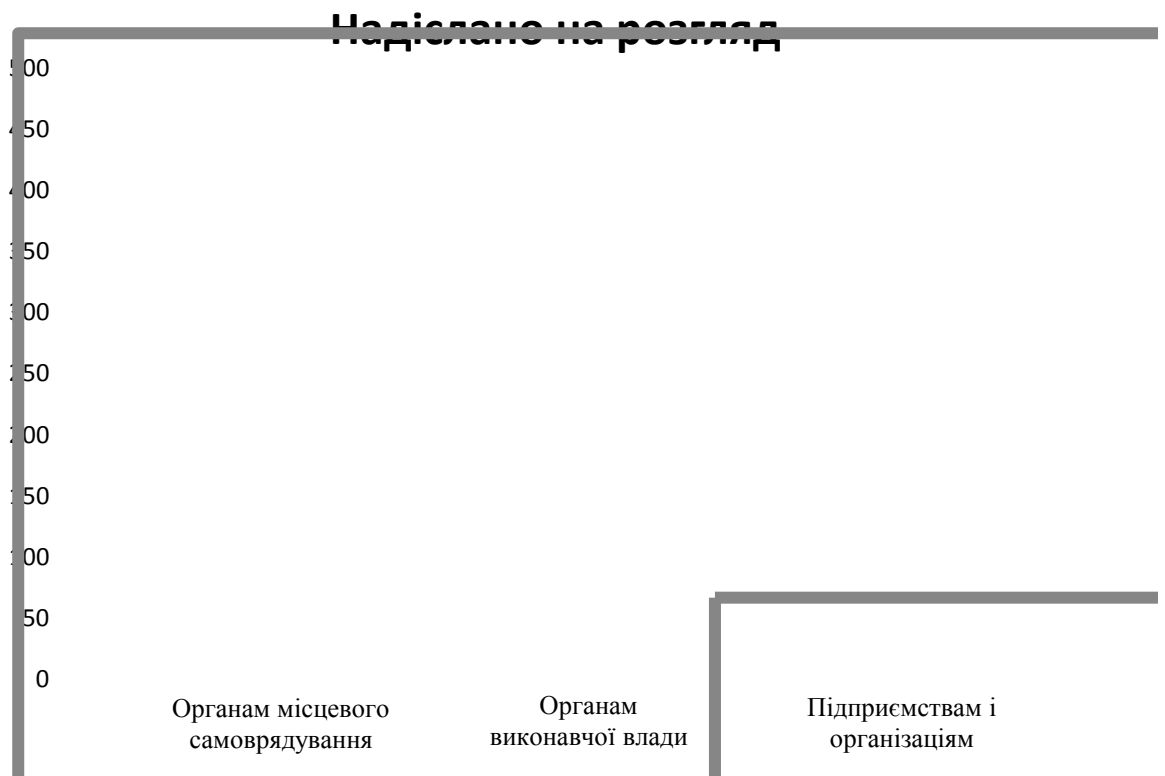


Щодо опрацювання звернень, які надійшли до Черкаського обласного контактного центру з Урядової та обласної „гарячих ліній“ за травень 2019 року

Протягом травня 2019 року Черкаський обласний контактний центр (далі – ОКЦ) здійснював приймання та своєчасне надсилання звернень на розгляд органам виконавчої влади та місцевого самоврядування, аналіз їх опрацювання, стану вирішення порушених питань, дотримання визначених термінів розгляду. Також надавалися консультації і роз’яснення заявникам щодо положень законодавства та необхідна довідкова інформація.

### *Загальна характеристика звернень*

Протягом вказаного періоду надійшло 999 звернень, з них 60 – безпосередньо до ОКЦ, 939 – через Урядову „гарячу лінію“. Усі звернення громадян направлені на розгляд за належністю.

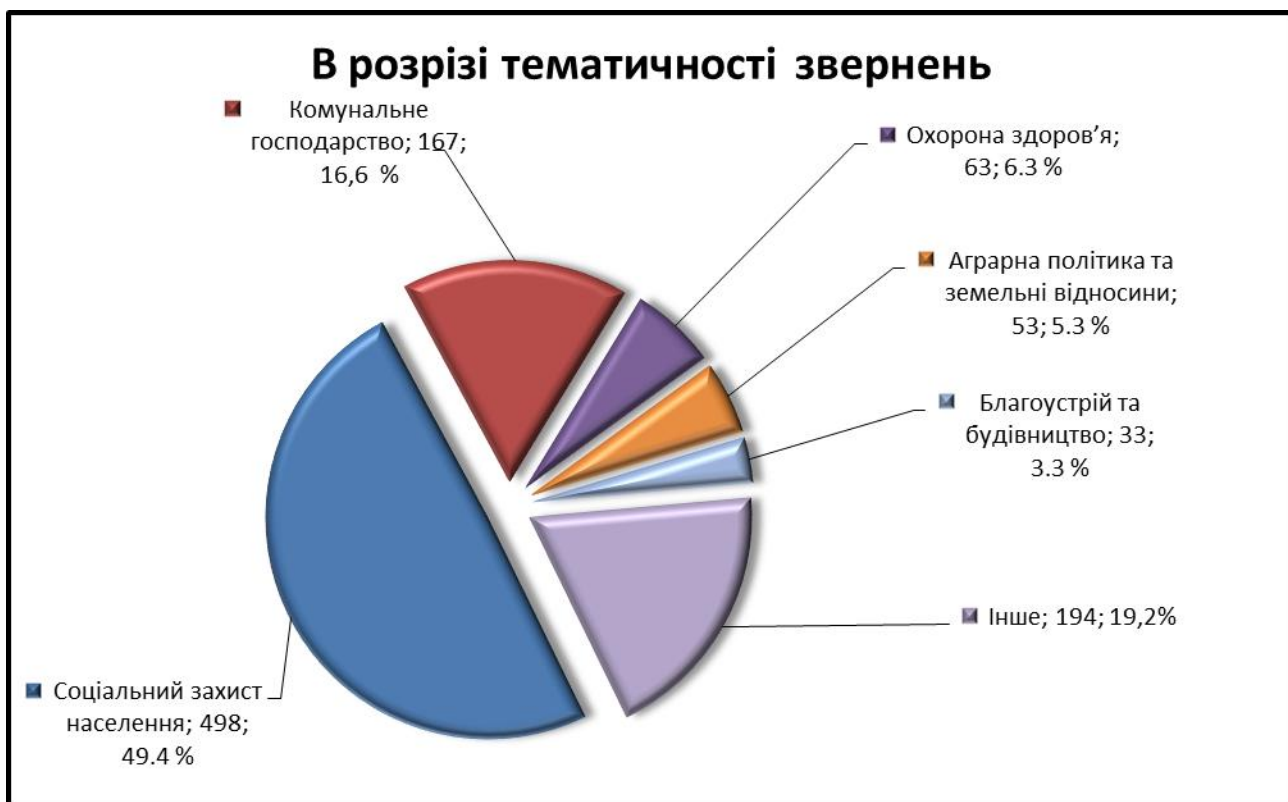


Із загальної кількості зареєстрованих звернень до органів виконавчої влади надіслано на розгляд 454 звернення (45,4%), до органів місцевого самоврядування надіслано на розгляд 395 звернень (39,5 %).

До підприємств і організацій надіслано на розгляд 150 звернень (15 %) – звернення були адресовані до ПАТ „Черкасиобленерго“ (73), ТОВ „Черкасигаз Збут“ (66), ПАТ „Укртелеком“ (10), „Укрпошта“ (1) .

Найбільше звернень надійшло від жителів міст Черкаси, Сміла та Умань.

Як свідчить аналіз цих звернень, найбільше заявників турбували питання: соціального захисту населення – 498 (49,4 % від загальної кількості), комунального господарства – 167 (16,6 %), охорони здоров'я – 63 (6,3 %), аграрної політики та земельних відносин – 53 (5,3 %), благоустрою та будівництва – 33 (3,3 %).



У розрізі департаментів та управлінь обласної державної адміністрації (93 звернення) найбільше звернень надійшло до Управління охорони здоров'я – 40 (43 % від кількості звернень, що направлено до департаментів та управлінь облдержадміністрації) та Департаменту соціального захисту населення – 31 (33,3 %).

За даний період було отримано 10 звернень, що потребували невідкладного реагування. Реагування на звернення здійснено своєчасно, питання вирішено позитивно.

*Основні проблемні питання, які порушувалися у зверненнях, надісланих органам виконавчої влади*

Як показує аналіз звернень, посиленої уваги органів влади потребує комплекс питань *соціального захисту населення* (498 звернень). Серед звернень соціальної проблематики найбільшу частку становили питання отримання житлових субсидій – 305 (61,2 %), соціальних виплат – 82 (16,5 %), надання пільг 43 (8,6 %) та матеріальної допомоги 18 (3,6 %). Найчастіше із вказаних питань зверталися жителі міст Черкаси, Умані та Сміли. Передусім заявники нарікали на незадовільну роботу працівників органів соціального захисту з проханнями провести перерахунок призначеної субсидії або перевірити правомірність відмови у її призначенні.

Серйозну стурбованість громадян викликали недоліки у сфері *комунального господарства* (167 звернень). Найбільше скарг викликали питання оплати (75 звернень – 45%) та відсутності (36 звернень – 21,6 %) послуг.

Наявність комплексу проблем медичної галузі обумовлює надходження значного числа звернень з питань *охорони здоров'я* – 63 звернення, частина яких стосується непрофесійних дій медичного персоналу (13 звернень – 20,6 %), неналежного функціонування державних і комунальних закладів охорони здоров'я (10 звернень – 15,9 %),

Актуальним залишається питання *аграрної політики* і земельних відносин (53 звернення), обумовлене головним чином скаргами щодо надання земельної ділянки, частки (паю) у користування (14 звернень – 26,4 %) та питаннями оформлення права власності на землю (8 звернень – 15,1 %). Від заявників, значна частина яких є учасниками бойових дій та членами їх сімей, надходили скарги щодо не вирішення питань безоплатного отримання у власність земельних ділянок в різних районах області.

Стосовно питань *будівництва та благоустрою* отримано 33 звернення, тут найбільше невдоволення громадян викликає благоустрій територій (9 звернень – 27,3 %) та незадовільний стан доріг (11 звернень – 33,3 %).

#### *Звернення, що стосуються учасників антитерористичної операції.*

В ході запровадження обласної програми соціальної адаптації і підтримки учасників АТО та їх родин на базі ОКЦ створено єдину безкоштовну телефонну лінію (0 800 508 876) для надання консультаційної допомоги учасникам АТО та членам їх родин. Працівниками ОКЦ здійснюється приймання та реєстрація звернень від громадян, демобілізованих із зони АТО, та членів їх сімей з метою соціального супроводу, психологічної адаптації, а також оперативного вирішення проблемних питань.

Протягом травня 2019 року на „гарячу лінію“ від учасників АТО та їх сімей надійшло 53 звернення, з них 44 – безпосередньо до ОКЦ, 9 – через Урядову „гарячу лінію“. Більша частина звернень стосувалась не вирішення питань безоплатного отримання у власність земельних ділянок (23 звернення), надання матеріальної допомоги (6 звернень) та пільг (3 звернень).

З метою моніторингу стану розгляду звернень підтримувався зворотний зв'язок із громадянами та органами виконавчої влади, з питань, які потребували оперативного реагування. При здійсненні зворотного зв'язку працівники Центру консультували заявників та надавали контактні номери телефонів органів виконавчої влади, місцевого самоврядування та ін. Інформація щодо роботи обласного контактного центру регулярно висвітлюється на сайті облдержадміністрації, в інтернет-виданнях, періодичних виданнях області, інших медіа-ресурсах.